

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-404
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 januari 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 13 juni 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat Verzekeraar de tuchtzaak heeft laten behandelen door een onervaren jurist en dat onvoldoende verweer is gevoerd. Daardoor zou Consument de tuchtzaak hebben verloren. Verzekeraar heeft dit gemotiveerd betwist. De Commissie concludeert dat Consument zijn stellingen niet aannemelijk heeft gemaakt. Daarom kan niet worden vastgesteld dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten. De klacht is ongegrond en de Commissie wijst de vordering af.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken bindend worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft via zijn vakbond CNV een (collectieve) rechtsbijstandverzekering bij Verzekeraar. In de voorwaarden die bij de verzekering horen is onder andere het volgende bepaald:

“Wij hebben op elk rechtsgebied een ervaren specialist. Zo heeft u altijd een uitstekende specialist voor uw conflict.

Algemene Bepalingen

I. Waarvoor bent u verzekerd?

U krijgt de juridische hulp van de medewerkers van [Verzekeraar]. Alleen in bepaalde situaties schakelt [Verzekeraar] een advocaat of andere expert in om u te helpen. Verderop leest u welke situaties dit zijn.

1.1. Wat doet [Verzekeraar] als u een conflict meldt?

[Verzekeraar] kan een advocaat of andere juridisch deskundige inschakelen

U krijgt de juridische hulp van de medewerkers van [Verzekeraar]. Alleen in bepaalde situaties schakelt [Verzekeraar] een advocaat of andere juridisch deskundige in om u bij uw conflict te helpen.

Er zijn maar 2 situaties waarin u zelf een advocaat of andere juridisch deskundige mag kiezen

Alleen in de volgende 2 situaties mag u zelf een advocaat (of andere juridisch deskundige) kiezen.

- U meldt een conflict en wilt hiervoor juridische hulp van [Verzekeraar]. En de persoon met wie u dit conflict heeft, krijgt hiervoor ook juridische hulp van [Verzekeraar]. [Verzekeraar] heeft dan een belangenconflict.

- In het geval het nodig is dat er in uw zaak een gerechtelijke of een administratieve procedure gevoerd moet worden.”

2.2 Consument heeft een geschil met zijn voormalige advocaat, die hem heeft bijgestaan nadat tussen Consument en zijn voormalige werkgever een schikking is getroffen in 2009. Op 31 oktober 2017 heeft Consument bij de deken een klacht ingediend over de advocaat. De klacht hield in dat de advocaat tekortgeschoten zou zijn in de behartiging van de belangen van Consument.

2.3 Consument heeft zich op 2 september 2018 gewend tot Verzekeraar en verzocht hem bij te staan bij de mondelinge behandeling bij de Raad van Discipline op 8 oktober 2018. De Raad van Discipline heeft op 10 december 2018 geoordeeld dat de klacht terecht en op juiste gronden ongegrond is bevonden en het verzet is ongegrond verklaard.

2.4 Consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij Verzekeraar over het optreden van de jurist van Verzekeraar tijdens de mondelinge behandeling bij de Raad van Discipline. Omdat partijen er niet in geslaagd zijn tot een vergelijk te komen, heeft Consument een klacht ingediend bij Kifid.

3. Klacht, vordering en verweer

Klacht en vordering Consument

3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar de verplichtingen uit de rechtsbijstandverzekering niet is nagekomen.

Consument voert het volgende aan:

- Verzekeraar heeft de zaak laten behandelen door een onervaren jurist, die geen kennis had van tuchtzaken. Dat blijkt uit de omstandigheid dat de jurist niet wist waar partijen moesten plaatsnemen tijdens de mondelinge behandeling. De jurist heeft onvoldoende verweer gevoerd met als gevolg dat Consument de tuchtzaak heeft verloren en schade heeft geleden.
- Verzekeraar was gehouden een ervaren tuchtrechtadvocaat in te schakelen voor de mondelinge behandeling bij de Raad van Discipline. Dan was het verzet gegrond verklaard.

3.2 Consument vordert € 990.276,00 aan schadevergoeding, vermeerderd met de wettelijke rente over € 10.000,00 vanaf 15 augustus 2018.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar is niet betrokken geweest bij de indiening en formulering van de tuchtklachten en heeft daarom geen sturing aan de zaak kunnen geven. Consument heeft Verzekeraar in de laatste fase van de tuchtzaak betrokken en daardoor heeft Verzekeraar geringe invloed op het procesverloop gehad.
- 3.4 Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat de tuchtzaak door toedoen van Verzekeraar is verloren. De Raad van Discipline heeft de klachten op inhoudelijke gronden afgewezen. Evenmin heeft Consument aannemelijk gemaakt dat hij schade heeft geleden door toedoen van Verzekeraar. Consument heeft geen schade geleden, omdat geen schadevergoeding is gevorderd in de tuchtzaak.

4. Beoordeling

- 4.1 De vraag die de Commissie moet beantwoorden is of Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de rechtsbijstandverzekering. Verzekeraar is gehouden als een redelijk handelend en redelijk bekwaam rechtsbijstandverlener rechtsbijstand te verlenen.
- 4.2 De Commissie overweegt dat op Consument de stelplicht en bewijslast rust dat sprake is van toerekenbare tekortkoming van Verzekeraar. Niet gebleken is dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten. De Commissie licht dit toe.
- 4.3 Consument heeft gesteld dat de jurist onervaren was en onvoldoende verweer heeft gevoerd waardoor het verzet ongegrond is verklaard. Verzekeraar heeft dit gemotiveerd betwist. Consument heeft echter niet onderbouwd waarom het verweer fouten bevatte. Ook is niet onderbouwd waarom dit heeft geleid tot ongegrondverklaring van het verzet.

Bovendien heeft Consument de meeste invloed gehad op het procesverloop, omdat Verzekeraar pas in de laatste fase van de tuchtzaak door Consument erbij is betrokken. Overigens was Verzekeraar op grond van de verzekeringsvoorwaarden niet gehouden een advocaat in te schakelen. Er was immers geen sprake van een gerechtelijke of een administratieve procedure.

- 4.4 Op grond van het voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat Consument zijn stellingen niet aannemelijk heeft gemaakt. De Commissie kan daarom niet vaststellen dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten. Nu een tekortschieten door Verzekeraar door de Commissie niet is vastgesteld, komt de Commissie niet toe aan de vraag of Consument schade heeft geleden. De Commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.